SphinxOnline

Manuel d'utilisation

Module " Emailing "

Le Sphinx Developpement - Parc Altais - 74650 CHAVANOD France - Tel : +33 (0)4 50 69 82 98 -
Fax : +33 (0)4 50 69 82 78 - www.lesphinx-developpement.fr - contact@lesphinx-developpement.fr

L'outil d'**emailing** intégré dans la plateforme SphinxOnline permet d'envoyer rapidement des centaines ou des milliers de mails à des correspondants, notamment pour qu'ils répondent à une enquête.

Contexte d'utilisation

L'utilisation en est très simple, l'emailing peut être effectué en quelques minutes.
Il y a trois étapes : la rédaction du message, la préparation de la liste des destinataires, l'envoi proprement dit.
Les mails peuvent être personnalisés, mis en forme (police, couleur, taille, ...), enrichis avec des images.
De très nombreuses options, permettent de faire des relances, de programmer des envois, de savoir qui a répondu quoi, qui a lu le mail, qui a commencé à répondre sans aller au bout, ...
Notez que vous pouvez également visualiser les enquêtes que vous avez publiées avec la version Windows du logiciel Sphinx installée sur votre ordinateur. Celles-ci sont marquées d'un petit écran.

Valider l'utilisation du service d'emailing

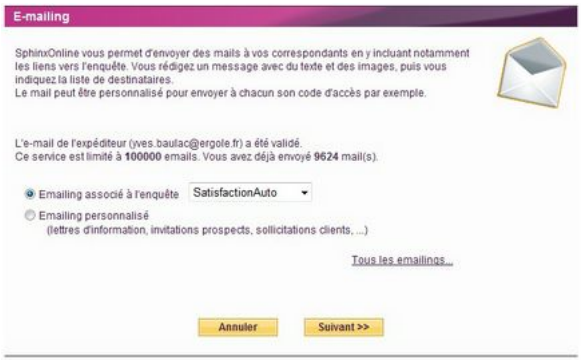
Cette opération, déontologiquement nécessaire, n'est à effectuer qu'une seule fois avant de pouvoir utiliser le service.
L'adresse électronique indiquée lors de la création du compte sera utilisée comme adresse de l'expéditeur de vos envois et doit être contrôlée.
Cliquer sur le lien **Emailing** dans le cadre de gauche de SphinxOnline pour faire apparaître le dialogue suivant

E-mailing
SphinxOnline vous permet d'envoyer des mails à vos correspondants en y incluant notamment les liens vers l'enquête. Vous rédigez un message avec du texte et des images, puis vous indiquez la liste de destinataires.
Le mail peut être personnalisé pour envoyer à chacun son code d'accès par exemple.
Validation du service
L'adresse e-mail de l'expéditeur cyril.magnin@ergole.fr doit être validé avant tout envoi. Cliquez sur le bouton "Valider". Un email automatique vous sera envoyé à cette adresse. Cliquez alors sur le lien proposé pour valider l'email.
Valider l'adresse email
Annuler
Suivant>>

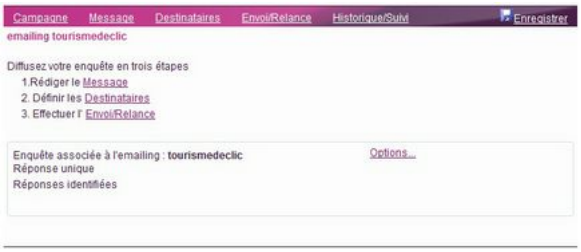
Cliquez sur le bouton **Valider** puis allez dans votre logiciel de messagerie. Un mail automatique vient de vous être envoyé (il peut être nécessaire d'attendre quelques instants).
Cliquez sur le lien dans ce mail, cela va déclencher la validation du service.

Accéder au service d'emailing

L'accès au service d'emailing se fait ensuite soit depuis le lien générique **Emailing** dans la cadre de gauche de SphinxOnline, soit depuis le lien **emailing** que l'on trouve dans l'environnement de chaque enquête (dans l'onglet **Diffusion** pour les enquêtes faites directement en ligne).
Si vous accédez au service par le lien de gauche, vous devrez indiquer dans un premier temps l'enquête associée à l'emailing.
L'option **Emailing personnalisé** permet de faire des emailings sans enquête associée et sera décrite plus loin.


E-mailing
SphinxOnline vous permet d'envoyer des mails à vos correspondants en y incluant notamment les liens vers l'enquête. Vous rédigez un message avec du texte et des images, puis vous indiquez la liste de destinataires.
Le mail peut être personnalisé pour envoyer à chacun son code d'accès par exemple.
L'e-mail de l'expéditeur (yves.baulac@ergole.fr) a été validé.
Ce service est limité à 100000 emails. Vous avez déjà envoyé 9624 mail(s).
Emailing associé à l'enquête
SatisfactionAuto
Emailing personnalisé
(lettres d'information, invitations prospects, sollicitations clients, ...)
Tous les emailings...
Annuler
Suivant >>

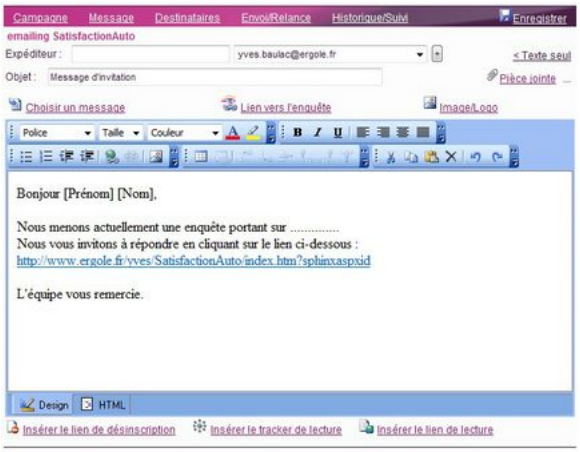
Les trois étapes



Ces trois étapes sont la rédaction du message, la préparation de la liste des destinataires, l'envoi proprement dit. Les liens de la barre de commandes permettent d'y accéder directement. A sa convenance, on choisira de rédiger d'abord le message ou de préparer d'abord la liste des destinataires. N'oubliez pas d'enregistrer les modifications de vos emailings. Toutefois, l'enregistrement est automatique lors de l'envoi.

Rédiger le message

Par défaut, un message prédéfini est proposé. La fonction **Choisir un message**, décrite plus loin, permet de choisir un autre message prédéfini ou un message utilisé précédemment ou encore d'uploader un fichier html depuis son disque dur.



Les différentes parties du message

Comme pour tout email, un message est caractérisé par son expéditeur, l'objet du message, le corps du message et une pièce jointe éventuelle.
L'adresse de l'expéditeur (voir ci-dessous pour la changer) peut être assortie d'un nom ou d'un titre, par exemple "Service Qualité" ou bien "Jean Dupond" ou encore "Le Matin Libre - Panel des lecteurs". C'est ce nom que vos correspondants verront dans la boite de réception de leur logiciel de messagerie.
L'objet du message est également important puisqu'il déterminera pour vos correspondants l'ouverture effective du message ou sa suppression.
Le corps du message contient une ligne de salutations (personnalisable avec le nom du correspondant - voir ci-dessous), une explicitation du contexte, un lien vers l'enquête (explicite ou implicite), une zone de remerciement/ signature et des liens annexes (pour la désinscription par exemple).
Ce message peut être soit au format "Texte seul", soit au "Format html" qui permet des options de mise en forme. La plupart des logiciels de messagerie permettent de lire des messages au format html.
Une pièce jointe peut être attachée au message si nécessaire.

Changer l'adresse de l'expéditeur

L'adresse de l'expéditeur est l'adresse indiquée lors de la création du compte. Cette adresse peut être changée depuis la fonction **Modifier votre profil** dans le cadre de gauche de SphinxOnline. Si vous changez cette adresse, l'opération de validation du service devra être recommencée.
Pour faciliter l'envoi de mails depuis une adresse générique par exemple retour@masociete.com, il est possible d'ajouter des adresses d'expéditeur qui seront disponibles dans une liste déroulante.

Cette possibilité d'ajout d'adresses d'expéditeur doit être réalisée par l'administrateur du système (par Sphinx Développement pour les serveurs mutualisés).
Noter que c'est cette boite aux lettres qui recevra les mails de retour (les correspondants qui auront fait répondre dans leur logiciel de messagerie). Par contre les mails d'erreur (indélivrable) reviendront directement au serveur et n'encombreront pas la boite aux lettres de l'expéditeur.

Insérer un lien vers l'enquête

Le message par défaut contient déjà un lien vers l'enquête, sous la forme http://www.sphinxonline.net/moncompte/monenquête/questionnaire.htm?sphinxaspxid
"sphinxaspxid" est un mot-clé qui sera remplacé lors de l'envoi par un identificateur unique pour chaque correspondant.
On peut vouloir cacher cet identificateur sous la forme d'un lien, par exemple "cliquer ici" ou "questionnaire".
Supprimer la ligne du lien dans le message puis cliquer sur **Lien vers l'enquête**.

Indiquer le texte qui apparaîtra sous le forme d'un lien hypertexte dans le message.
Pour les utilisations avancées, lorsqu'on a plusieurs raccourcis, on choisira le bon dans la liste déroulante.

Insérer un champ de fusion

Les champs de fusion sont les portions de texte mises entre crochets. Elles doivent correspondre à des colonnes de le liste des destinataires.
Si votre liste de destinataires ne comportera pas le nom et le prénom de vos correspondants, supprimer le texte "[prenom] [nom]" dans le message par défaut.
Si votre fichier de destinataires contiendra une autre colonne "civilité" ou "etablissement", vous pouvez ajouter le champ de fusion en le mettant entre crochets.
Et si votre liste de destinataires est déjà en place, vous trouverez au dessus du message une liste déroulante permettant d'insérer directement ces champs de fusion.

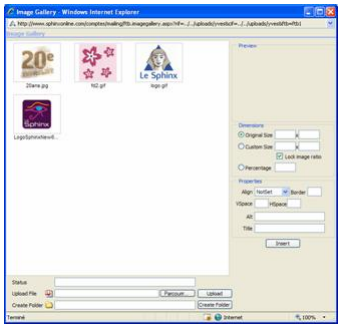
Enrichir le message

Utiliser la barre de mise en forme

La quasi-totalité des logiciels de messagerie traitent les messages au format html et il est donc possible d'utiliser les fonctions de mise en forme.
Utiliser les boutons de la barre d'outils pour mettre en forme le texte et notamment mettre certaines portions en gras, en couleur, en gros caractères.
Dans certains cas vous aurez besoin de structurer votre texte en utilisant la barre d'outils **tableau**.

Insérer une image/un logo

Il est possible d'insérer une image ou un logo dans le mail. Cliquer sur **Image / Logo** puis indiquer une des images de votre bibliothèque.



Pour ajouter une image à votre bibliothèque cliquer sur **Parcourir** pour indiquer le fichier image sur votre disque dur, puis sur **Uploader**.
Attention à la taille et au "poids" de ces images. Les réductions "à la souris" dégradent beaucoup les images et si elles dépassent quelques kilooctets, vos correspondant seront pénalisés.
La meilleure solution est de prendre une image déjà existante sur un site web car il aura été créé à la bonne taille et dans le bon format par l'agence qui a réalisé le site.
Attention aussi au fait que les logiciels de messagerie sont le plus souvent configurés pour ne pas afficher les images par défaut, l'utilisateur devra faire une action pour les faire apparaître.

Attention au Copier/Coller

Il est possible de copier des éléments depuis le traitement de textes puis de les coller dans l'éditeur du message. Nous attirons votre attention sur deux points :

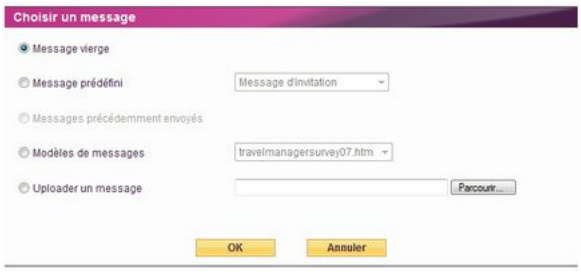
- Les images ainsi collées n'apparaîtront pas ou en tout cas elles n'apparaitront pas chez vos correspondants qui n'ont pas comme vous l'image sur le disque dur
- Le texte ainsi collé sera assorti des "balises" propres au traitement de texte qui vont polluer le message et peut être le rendre illisible chez ceux de vos correspondants qui n'auraient pas le même système d'exploitation ou le même navigateur

La plupart du temps, les messages sont courts et on peut les retaper. On peut aussi utiliser le "bloc-notes" pour y coller le texte , qui perdra alors la mise en forme, pour le recopier et enfin le coller dans le message.
Vous pouvez aussi utiliser la fonction d'upload d'un fichier de votre disque (voir la section "Choisir un message").

Editer le code HTML

Pour les utilisateurs - très - avertis, l'onglet HTML, en dessous du message, permet de faire apparaître le code html associé au texte et donc d'y apporter des modifications.

Choisir un message prédéfini



Vous avez la possibilité, soit de modifier le message proposé par défaut, soit de choisir un message prédéfini.
Le système propose des messages standard pour une invitation, pour une relance et pour un remerciement.
Il vous est également offert de réutiliser un message précédement envoyé ou de sélectionner un modèle de message.
Il est également possible, pour un emailing qui a donné lieu à plusieurs envois de reprendre un des messages rédigés précédemment.
Le message peut également avoir été préparé avec un autre logiciel et dans ce cas il se trouve sur votre disque dur.
Cliquer sur **Parcourir** pour indiquer le fichier du message puis sur **Uploader**.
Le fichier est soit un fichier html simple (sans images), soit une archive zip contenant le fichier html et toutes les images.
Les messages ainsi uploadés seront ajoutés à votre bibliothèque de **Modèles de messages** pour une réutilisation ultérieure.

Insérer un contrôle de suivi

En dessous de la zone de message se trouvent trois fonctions complémentaires pour insérer des éléments dans le message.

Lien de désinscription

Ce lien permettra à un correspondant d'indiquer qu'il ne souhaite plus recevoir d'emails depuis ce compte SphinxOnline.
Le lien est ajouté dans le message par défaut et nous conseillons de le laisser (conformément aux recommandations de la CNIL). Ces recommandations de la CNIL ainsi que les conditions d'utilisation du service sont accessibles depuis le stade **Effectuer l'envoi**.

"Tracker" de lecture

Pour savoir si le mail a été effectivement lu, il est possible d'insérer un lien qui va indiquer à notre serveur si le mail a été effectivement lu. Ce lien ne fonctionnera que si le logiciel de messagerie autorise l'affichage des images, ce qui n'est pas toujours le cas. Les statistiques de "pourcentage de lecture", voir la section "Résumé de la campagne", sont donc à prendre avec précaution.

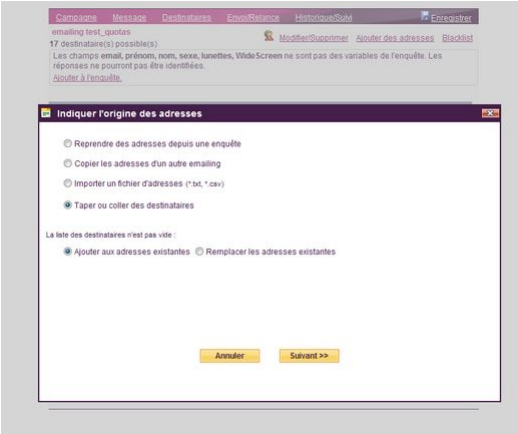
Lien de lecture web

Si le message a une mise en forme complexe et contient des images et de nombreux liens (ce qui est le cas pour une lettre d'informations par exemple), il peut ne pas apparaître correctement dans le logiciel de messagerie. Le lien de lecture, à mettre au début du message déclenchera l'ouverture du message dans le navigateur Internet.

Préparer la liste des destinataires

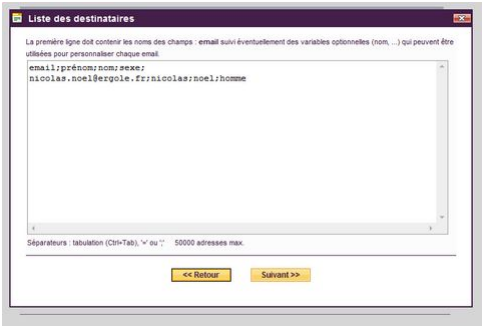
Le lien Destinataires montre la liste courante et des liens Ajouter des adresses, Modifier/Supprimer qui permettent de la préparer.

Ajouter des adresses



Taper ou coller des destinataires

Le plus simple est d'ouvrir votre base de données d'emails (peut-être un fichier Excel), d'y sélectionner les adresses puis de les coller dans la zone d'édition de la liste.

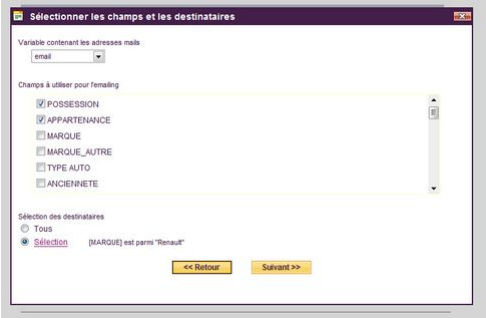

Liste des destinataires
La première ligne doit contenir les noms des champs : email suivi éventuellement des variables optionnelles (nom, ...) qui peuvent être utilisées pour personnaliser chaque email.
email;prénom;nom;sexe;
nicolas.noel@ergole.fr;nicolas;noel;homme
Séparateurs : tabulation (Ctrl+Tab), ';' ou ','
50000 adresses max.
<< Retour
Suivant >>

Copier les adresses d’un autre emailing

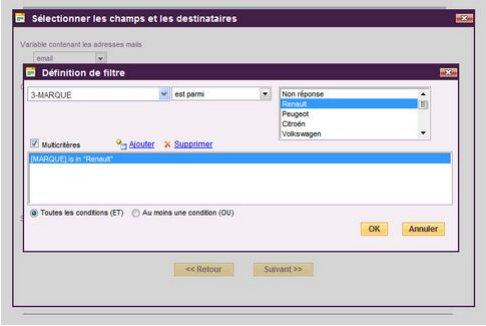
Vous pouvez récupérer la liste des emails utilisés lors d'un précédent emailing.

Reprendre des adresses depuis une enquête

Si une des enquetes de votre compte contient une variable email, vous pouvez importer l'ensemble des adresses présentes dans le fichier de réponses, en sélectionnant **Reprendre des adresses depuis une enquete**.
De la même façon vous pouvez récupérer la liste des emails utilisés lors d'un précédent emailing, en choisissant **Copier les adresses d'un autre emailing**.



Vous devez sélectionner la variable contenant les adresses email des anciens répondants (si une variable est déjà nommée « email », alors elle est sélectionnée par défaut). Vous pouvez également sélectionner d'autres variables de l'enquête pour les intégrer comme champs de fusion.
Si vous ne désirez pas récupérer toutes les adresses depuis une enquête, vous pouvez définir un ou plusieurs filtres en cliquant sur le lien **Sélection** pour n'importer que le nécessaire. La fenêtre ci-dessous s'affiche pour permettre la création de filtres.



Importer un fichier d'adresses

Vous pouvez également indiquer un fichier contenant les adresses. Ce fichier doit être au format texte (séparateur tabulation ou point-virgule ou au format csv.
Cliquer sur **Parcourir** pour désigner le fichier sur votre disque dur, puis cliquer sur le bouton **Suivant>>**.
Lors de la création, les doublons sont ignorés ainsi que les adresses manifestement erronées.

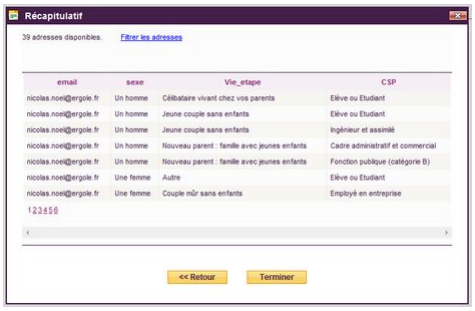
Syntaxe des adresses

Les adresses doivent être complètes et sans autre caractère que l' email proprement dit.
Les lignes telles que "Jean Dupond" ne sont pas valides. Une adresse peut être assortie d'informations complémentaires comme le nom, le prénom, la civilité ou tout autre caractéristique.
Ces informations (ou champs de fusion) doivent être sur la même ligne que l'email, séparées par des tabulations ou des points-virgules.
S'il y a des champs de fusion, la première ligne doit comporter les noms de ces colonnes (email pour l'adresse).
Voici un exemple de fichier prêt à être importé :
email;Prenom;Nom
abonnet@lesphinx-developpement.fr;Aurore;Bonnet
ahazebrouck@lesphinx-developpement.fr;Aurélie;Hazebrouck
bmoscarola@lesphinx-developpement.fr;Boris;Moscarola
classauge@lesphinx-developpement.fr;Céline;Lassauge
cmigaux@lesphinx-developpement.fr;Christelle;Migaux
cpourrier@lesphinx-developpement.fr;Christine;Pourrier
christophe.Billon@ergole.fr;Christophe;Billon
cbatissat@lesphinx-developpement.fr;Claire;Batissat
claire.marion@ergole.fr;Claire;Marion
crodi@lesphinx-developpement.fr;Colette;Rodi
cyril.magnin@ergole.fr;Cyril;Magnin

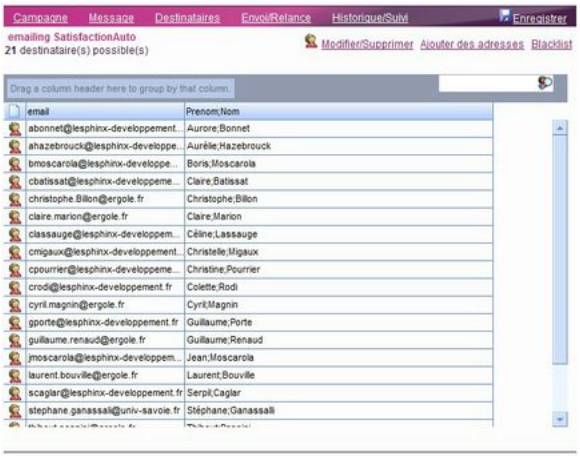
gporte@lesphinx-developpement.fr;Guillaume;Porte
guillaume.renaud@ergole.fr;Guillaume;Renaud
jmoscarola@lesphinx-developpement.fr;Jean;Moscarola
laurent.bouville@ergole.fr;Laurent;Bouville
scaglar@lesphinx-developpement.fr;Serpil;Caglar
stephane.ganassali@univ-savoie.fr;Stéphane;Ganassalli
thibaut.pappini@ergole.fr;Thibaut;Pappini
yproteau@lesphinx-developpement.fr;Yoann;Proteau
yves.baulac@ergole.fr;Yves;Baulac
zblanc@lesphinx-developpement.fr;Zélie;Blanc
L'intérêt de ces champs de fusion est double :

- Les informations pourront être utilisées pour personnaliser le mail qui pourra ainsi commencer par Bonjour [civilite] [nom]
- Ces informations seront enregistrées dans l'enquête si celle-ci possède des variables de même nom. Noter que email est un champ de fusion implicite. Il suffit donc d'avoir une variable email dans l'enquête pour savoir ensuite qui a répondu quoi.

Il est possible de filtrer les adresses en fonction des champs de fusion pour permettre d'établir une liste de destinataires plus homogène. Pour cela il suffit de cliquer sur **Filtrer les adresses**. L'interface est alors sensiblement la même que celle utilisée pour définir des quotas d'envoi. Pour plus d'explication, cliquez
ici
.
Pour terminer l'importation des adresses, il suffit de cliquer sur **Terminer** dans la fenêtre « Récapitulatif ».



Modifier/Supprimer des adresses



La liste des adresses peut être modifiée à tout moment. On pourra ainsi :

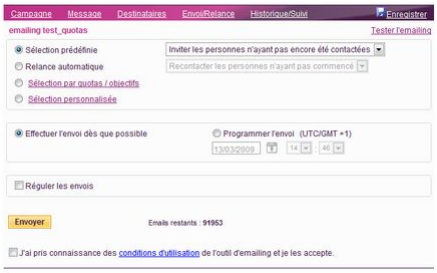
- Ajouter régulièrement des adresses et refaire un envoi uniquement sur les adresses ajoutées
- Modifier une adresse erronée
- Supprimer les adresses en erreur (destinataire injoignable)

L'historique des envois effectués vers des adresses supprimées sera également effacé et ne sera donc plus pris en compte dans les statistiques.

Blacklist

Pour chaque compte, le système maintient une liste des personnes ayant souhaité ne plus recevoir de mails. Cette liste est alimentée directement par vos correspondants en cliquant sur le lien de désinscription.
Cette liste peut cependant être rectifiée manuellement.

Effectuer un envoi



Une des fonctions très puissantes de l'outil d'emailing de SphinxOnline est de pouvoir effectuer plusieurs envois pour faire une relance, parce que des adresses ont été ajoutées, pour envoyer un lien vers les résultats.

Faire un test

Nous insistons ici sur la réelle nécessité d'effectuer un test avant de lancer l'emailing. Les possibilités d'erreur de paramétrage sont nombreuses.
Dans la page d'envoi, cliquer sur le bouton **test** et indiquer une ou plusieurs (jusqu'à 4) adresses avec les champ de fusion éventuels.
Vous pourrez ainsi vérifier (et faire vérifier) que le mail est complet (expéditeur, objet, corps) et que l'enquête se déroule normalement.

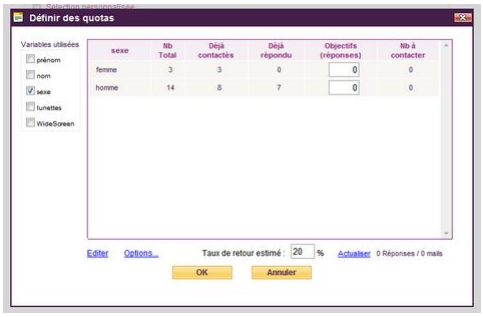
Choisir le mode de sélection

Une fois les tests effectués, l'emailing peut être envoyé.
Il reste à sélectionner les adresses de la liste qui seront concernées par l'envoi que vous allez faire. Pour cela, plusieurs possibilités sont offertes :

- Les sélections prédéfinies vous permettront d'envoyer les mails uniquement aux personnes n'ayant pas encore été contactées, à celles ayant déjà répondu, ou à tous les destinataires.
- La relance automatique permet de recontacter au choix, uniquement les personnes n'ayant pas commencé à répondre au questionnaire ou bien celle n'ayant pas fini de répondre au questionnaire.

L'option par défaut est la plus souvent utilisée, le mail sera envoyé uniquement aux personnes n'ayant pas encore été contactées.
Vous pouvez effectuer une sélection personnalisée en sélectionnant directement dans la liste les personnes à contacter. Cette méthode est une alternative au Test proprement dit, on va contacter un panel restreint et choisi de correspondants pour vérifier que tout est bien avant de contacter les autres.
La dernière possibilité de sélection à l'envoi se fait grâce à des quotas.

Sélection par quotas / objectifs



Les quotas sont établis à partir des données de champs de fusion de l'Emailing. L'application calcule automatiquement les différentes combinaisons possibles entre les valeurs de champs de fusion et c'est à partir de ces combinaisons que vous pouvez définir les nombres voulus.
Par exemple, si la liste de destinataire contient deux champs de fusion nommés « sexe » et « age » dont les valeurs respectives trouvées sont « homme » et « femme » pour la première variable et « jeune » et « moins jeune » pour la seconde, vous pourrez définir le nombre de mails à envoyer pour chacune des combinaisons suivantes :

- homme / jeune
- homme / moins jeune
- femme / jeune
- femme / moins jeune

Un menu d'édition est disponible pour vous aider à définir les quantités voulues pour chaque combinaison. Vous pouvez également copier ou coller des quotas directement depuis des applications comme Excel.

Lors du calcul par l'application de la sélection de mails aléatoires, vous pouvez privilégier les destinataires non contactés à ceux déjà contactés, tout en complétant si nécessaire.
Vous pouvez également dire si les quantités voulues sont des objectifs de réponses (l'application calculera alors automatiquement le nombre de mails à envoyer en fonction du taux de réponse estimé) ou en nombre de mails.
Tout ce paramétrage se fait en cliquant sur le lien **Options…** depuis la fenêtre Définir des quotas. Lorsque des quotas d'enquête ont déjà été définis et que ceux-ci correspondent à des champs de la liste de destinataires, ils sont alors automatiquement chargés.
Cela vous permet donc de mieux gérer l'envoi de mails en fonction des quotas que vous avez précédemment défini sur l'enquête.

Programmer un envoi

En général l'envoi va être effectué "dès que possible". Dès que possible ne veut pas forcément dire "immédiatement", en effet plusieurs envois ont pu être lancés sur des emailing d'autres comptes, certains mails sont longs à acheminer et ralentissent le processus général, ...
On peut aussi programmer l'envoi, c'est-à-dire indiquer une date et une heure précise de début d'envoi.
On pourra ainsi préparer sans attendre l'envoi d'invitation à répondre à l'enquête et l'envoi (programmé une semaine plus tard) d'une relance pour les personnes qui à cette date n'auraient pas répondu.

Fonctions avancées

Réguler les envois

Si un grand nombre de correspondants est contacté dans une même organisation, il peut être nécessaire de réguler les envois pour ne pas surcharger le serveur de mails de l'organisation et, aussi et surtout, pour éviter que vos mails ne soient considérés comme indésirables (spam).
L'option de régulation par défaut est d'attendre 30 secondes entre chaque paquet de 100 mails, option que vous pouvez modifier après en avoir discuté avec le service informatique de l'organisation que vous contactez.

Modifier un envoi

Si un envoi a été programmé, il est possible de le "déprogrammer". Dans la page **Historique/Suivi**, la liste des envois permet de bloquer un envoi, par exemple pour modifier le message.
Si l'envoi doit être fait à une autre date sur une autre sélection de destinataires, il faudra supprimer l'envoi et le refaire.

Insertion automatique de variable

Si le lien **Ajouter automatiquement à l'enquête...** s'affiche sur la page envoi, c'est que les colonnes de votre fichier de destinataires (email;nom;prénom par exemple) ne correspondent à aucune variable dans votre enquête. Cette fonction vous permet donc, si vous le désirez, de rajouter automatiquement les variables adéquates à votre enquête. Attention, il ne sera pas possible d'annuler cette action.

Définir des quotas de répondants

On peut définir des quotas de répondants à différents stades :

- Soit à l'importation d'un fichier de destinataires en filtrant le dit fichier directement (que ce soit un fichier excel ou une enquête existante) Cette solution permet de limiter la base de données des destinataires en n'y mettant qu'un petit nombre de destinataires potentiels. Cela permet également d'homogénéiser la liste de destinataires en fonction de ses champs de fusion. Pour plus d'informations, cliquez ici.
- Soit lors de l'envoi en définissant des quotas d'objectifs de réponses parmi les destinataires importés Cette solution permet de faire des envois successifs pour compléter les quotas si les réponses sont moins nombreuses que prévu. Le système se charge automatiquement de calculer les nombres de mails nécessaires pour compléter chaque catégorie incomplète. Pour plus d'informations, cliquez ici.
- Soit en passant par les contrôles de l'enquête. Cela permet lors de l'accès à l'enquête par le répondant de le rediriger vers une page de remerciement si son profil n'est plus nécessaire. C'est la seule solution si les quotas portent sur des informations qui ne figurent pas dans le fichier de destinataires. Pour plus d'informations, cliquez ici.

Contrôler les réponses à l'enquête

Réponse unique ou réponse multiple

Le fonctionnement par défaut est d'autoriser uniquement une "réponse unique" par destinataire. Dans ce cas lorsque le destinataire clique sur le lien vers l'enquête, une vérification est faite pour vérifier s'il n'a pas déjà répondu et si c'est le cas un message "Votre réponse a déjà été enregistrée" s'affichera à la place du questionnaire.
Attention ce mode de fonctionnement interdit donc qu'un correspondant réponde puis fasse suivre le mail à ses collègues par exemple.

Si on veut prendre en compte ce protocole, il faudra permettre les réponses multiples puisque plusieurs personnes vont répondre sous l'identité de votre correspondant.
Dans la page **Campagne**, un bouton **options** permet de choisir **Réponses multiples**.
Il vous est également possible de modifier l'anonymat des réponses.

Répondre en plusieurs fois

La troisième option du dialogue précédent, **Réponse unique et modifiable**, permet d'appliquer le protocole suivant :

- Les réponses sont enregistrées à chaque changement de page
- Si par la suite le destinataire relance le lien depuis le mail, il arrivera directement sur la page qu'il avait quittée
- Le bouton Page précédente (s'il est présent sur le formulaire) lui permettra de revenir au début

Dans ce protocole, il faudra se méfier des statistiques. En effet l'enquête contiendra des observations très partiellement remplies (les personnes qui ont abandonné dès la seconde page). Mais en revanche, aucune information ne sera perdue puisque toutes les pages visitées donneront lieu à un enregistrement.

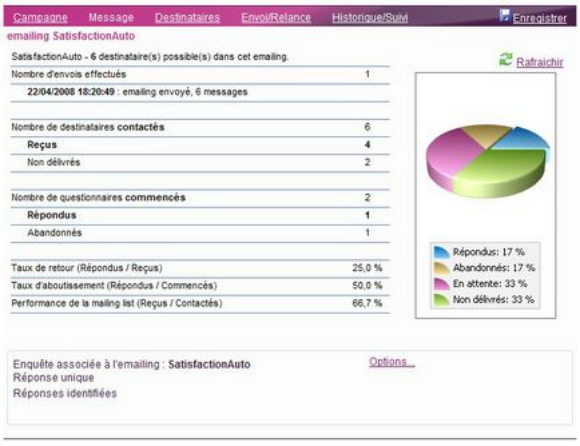
Qui a répondu quoi ?

Pour savoir "Qui a répondu quoi", il faut qu'il y ait dans l'enquête une variable permettant d'identifier la personne qui répond. Cette variable peut être soit une variable (de type ouverte texte) ayant comme nom de variable "email", soit une ou plusieurs variables ayant comme noms de variable les champs de fusion du fichier des destinataires.
On pourra par exemple appliquer le protocole suivant : la liste des destinataires de cette même entreprise contient l'email et le "département" auquel il est rattaché.
Dans l'enquête, on a prévu une variable "département".
Les tableaux de bord accessibles en ligne pourront sans aucune intervention proposer des tableaux de bord avec une répartition par département, voire une comparaison des départements.

Suivre le déroulement

Résumé de la campagne

Lorsqu'un envoi au moins a été fait sur un emailing, la page d'accueil (cliquer sur Campagne pour la retrouver) montre un résumé statistique.



On y trouvera les indicateurs concernant le taux de retour et la qualité de la liste des destinataires.

Les notifications de erreur (mail mal formé, boite inexistante, serveur inconnu, boite pleine, message refusé) reviennent directement au serveur qui indique dans le résumé un nombre et un taux d'erreur.
Attention, ces valeurs évoluent dans le temps ca la notification par le serveur de mail distant peut venir plusieurs heures après l'envoi.

Liste des envois

Cette liste montre tous les envois effectués ou programmés.
On peut agir sur cette liste pour :

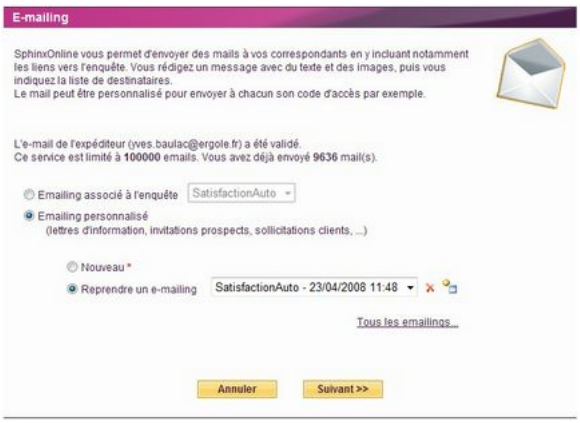
- Mettre en pause un emailing en cours ou programmé afin de modifier le message
- Supprimer un envoi mis en place par erreur
- Supprimer un envoi qui correspondait à un test pour qu'il n'intervienne plus dans les statistiques

Liste des destinataires

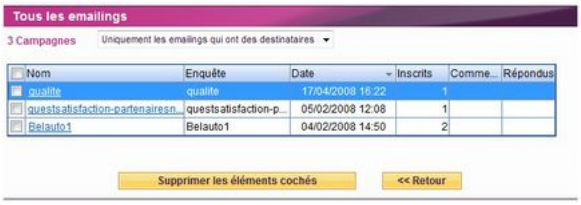
Cette liste montre tous les destinataires de la liste avec l'historique des envois effectués (une colonne par envoi) ainsi que le statut de ce destinataire qui peut être : Envoyé, Lu, Erreur, Commencé, Répondu.
Cette liste peut être exportée par exemple pour qualifier une autre base de données.

Emailings personnalisés

Cet outil d'emailing, bien qu'il s'applique plus particulièrement à la collecte de données d'enquêtes, peut être utilisé indépendamment de toute enquête pour diffuser des lettres d'informations, pour contacter ses prospects/clients, ...
Pour créer un tel emailing, utiliser le bouton **Emailing** du cadre de gauche de SphinxOnline, puis choisir l'option **Emailing personnalisé**.
Selon le cas on en créera un "Nouveau" auquel on donnera un "Nom" ou bien on choisira de "Reprendre un emailing" dans la liste déroulante.
Noter que cette liste permet également de supprimer définitivement les emailings inutiles ou bien d'en faire (message et liste des destinataires). Utiliser les deux icônes placées à côté de la liste


E-mailing
SphinxOnline vous permet d'envoyer des mails à vos correspondants en y incluant notamment les liens vers l'enquête. Vous rédigez un message avec du texte et des images, puis vous indiquez la liste de destinataires.
Le mail peut être personnalisé pour envoyer à chacun son code d'accès par exemple.
L'e-mail de l'expéditeur (yves.baulac@ergole.fr) a été validé.
Ce service est limité à 100000 emails. Vous avez déjà envoyé 9636 mail(s).
Emailing associé à l'enquête
SatisfactionAuto
Emailing personnalisé
(lettres d'information, invitations prospects, sollicitations clients, ...)
Nouveau *
Reprendre un e-mailing
SatisfactionAuto - 23/04/2008 11:48
Tous les emailings...
Annuler
Suivant >>

Si vous souhaitez faire le tri dans vos emailings, cliquez sur **Tous les emailing**. Vous pourrez alors visionner l'ensemble de vos emailings(avec ou sans destinataires) et supprimer ceux qui s'avèrent inutiles.


Tous les emailings
3 Campagnes
Uniquement les emailings qui ont des destinataires
Nom
Enquête
Date
Inscrits
Comme...
Répondus
qualite
qualite
17/04/2008 16:22
1
questsatisfaction-partenairesn...
questsatisfaction-p...
05/02/2008 12:08
1
Belauto1
Belauto1
04/02/2008 14:50
2
Supprimer les éléments cochés
<< Retour